

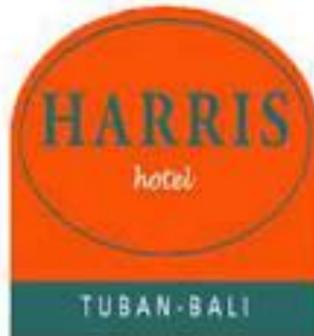
## **BAB I**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Hotel Harris pertama kali didirikan di Tuban, Bali dengan nama Harris Hotel Tuban Bali, namun yang pertama kali diresmikan dan dioperasikan adalah Harris Resort Waterfront Batam yang terletak di Kota Batam pada tanggal 1 Agustus 2002. Kedua hotel tersebut merupakan hotel yang dimiliki oleh pengusaha lokal bernama Boyke Gazali, beliau bekerjasama dan mempercayakan seluruh konsep hotel yang akan dibangun tersebut kepada Marc Steinmeyer, yang pada saat itu Marc Steinmeyer baru saja mendirikan Tauzia.

Harris merupakan nama hotel pertama yang tercetus oleh Marc Steinmeyer dikarenakan nama Harris adalah nama yang ada di seluruh dunia dan memiliki arti yang netral di setiap negara, sehingga nama Harris diharapkan dapat menjadi nama yang umum dan dapat mudah diingat oleh semua orang. Hotel Harris terkenal dengan warnanya yang orange. Warna orange dan logo dari Hotel Harris terinspirasi dari papan petunjuk kilometer yang ada di Eropa pada saat Marc Steinmeyer sedang berpergian, dimana papan petunjuk yang beliau lihat berwarna orange dengan tulisan berwarna putih, serta di bawahnya terdapat list berwarna hijau. Sampai saat ini logo dari Hotel Harris mengalami perubahan sebanyak 3 kali, dimana logo yang sekarang digunakan tidak lagi menggunakan warna hijau di dalamnya dengan maksud membuat penampilan logo lebih sederhana seperti konsep hotel yang dicanangkan sejak awal oleh Marc Steinmeyer.



Gambar 1 Logo Harris Pertama

Sumber: Data Diolah, 2023



Gambar 2 Logo Harris Kedua

Sumber: Data Diolah, 2023



Gambar 3 Logo Harris Ketiga

Sumber: Data Diolah, 2023

Seiring dengan perubahan logo, Marc Steinmeyer juga melakukan perubahan terhadap *tagline* dari Hotel Harris, dimana *tagline* awal yang digunakan adalah konsep hotel pertama kali yang ia dapat yaitu *simple, unique, friendly*, namun dikarenakan beliau melihat bahwa *tagline* tersebut dapat digunakan diseluruh hotel dan sesuai dengan konsep dari Tauzia sendiri, maka beliau mengambil *tagline* tersebut sebagai *tagline* untuk seluruh hotel di bawah naungan Tauzia Hotel Management. *Tagline* Harris Hotel pun berubah menjadi *the brighter sight of life*. Setelah cukup lama memakai *tagline the brighter sight of life*, hingga pada akhir tahun 2018 Marc Steinmeyer mengubah kembali *tagline* Harris Hotel menjadi *stay bright*. Perubahan tersebut dilakukan Marc Steinmeyer agar *tagline* yang ada dibuat lebih sederhana (*simple*) sama seperti perubahan logo yang dibuat dengan hanya mengandung 2 warna, orange dan putih.

Beserta dengan perubahan-perubahan tersebut, Marc Steinmeyer membentuk sebuah citra dari Hotel Harris yang kedepannya akan terkesan lebih dewasa dan mengikuti jaman. Konsep baru ini dinamakan sebagai *new generation*

yang berarti generasi baru dari Hotel Harris itu sendiri, dimana Hotel Harris sebelumnya didominasi oleh warna orange baik pada *design* bangunan, interior hotel sampai dengan seragam *staff*-nya, akan diubah dengan dominan warna putih dan abu-abu, namun tetap memiliki corak orange di dalamnya karna tidak ingin meninggalkan ciri khas dan citra yang telah dibangun selama ini mengenai Hotel Harris.

Pada saat ini Hotel Harris telah tersebar di beberapa kota di Indonesia, diantaranya adalah Batam, Bali, Bandung, Bekasi, Bogor, Jakarta, Malang, Pontianak, Samarinda, Semarang, Solo, dan Surabaya. Dan untuk Hotel Harris yang sudah sepenuhnya menerapkan new generation saat ini hanya Harris Resort Waterfront Batam, Harris Resort Barelang yang terletak di Kota Batam dan Harris Hotel Sentul City yang terletak di Kota Bogor.

Penelitian ini dilakukan di HARRIS Hotel & Conventions Malang yang merupakan salah satu usaha penginapan berbentuk hotel di Kota Malang. HARRIS Hotel & Conventions Malang dibangun pada tahun 2012 dan diresmikan pada akhir bulan Maret 2013, Hotel ini terletak di Jalan Ahmad Yani Utara C1 Riverside kota Malang. Lokasinya yang berada di pintu masuk Kota Malang menjadikan Hotel HARRIS berdekatan dengan beberapa tempat terkenal seperti kawasan hunian Eksklusif Riverside, kawasan Bisnis kota Araya, Plaza Araya, Terminal Arjosari dan akses yang mudah ke sejumlah tempat penting lainnya di kawasan Kota Malang.

Hotel HARRIS Malang dibangun di atas lahan 2,5 hektare yang terdiri dari tiga bangunan inti yang meliputi tiga bangunan hotel, sebuah lobi, dan satu ruang

pertemuan. Hotel HARRIS Malang memiliki banyak fasilitas yang dapat memanjakan para wisatawan dan pebisnis, di antaranya adalah Bar, ruang meeting atau rapat, layanan antar jemput, lantai eksekutif, layanan kamar 24 jam, tempat bermain anak, ruang bebas merokok, pusat berbisnis, sewa transportasi, *outlet-outlet, lift, restaurant, concierge, Wi-fi, GYM Fitness center*, kolam renang yang memiliki tipe dan nama yang unik yaitu *tinky, winky dan funky, kids club, H'spa*, taman dan sauna.

## **2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Berikut visi dan misi Hotel Harris Malang yang terbagi menjadi beberapa poin.

### **2.1.1 Visi Perusahaan**

*“We create unique lifestyle for everyone”*. Kami menciptakan gaya hidup unik untuk semua orang.

1. *Our HARRIS Players*
2. *Our HARRIS Fans*
3. *Our Community*

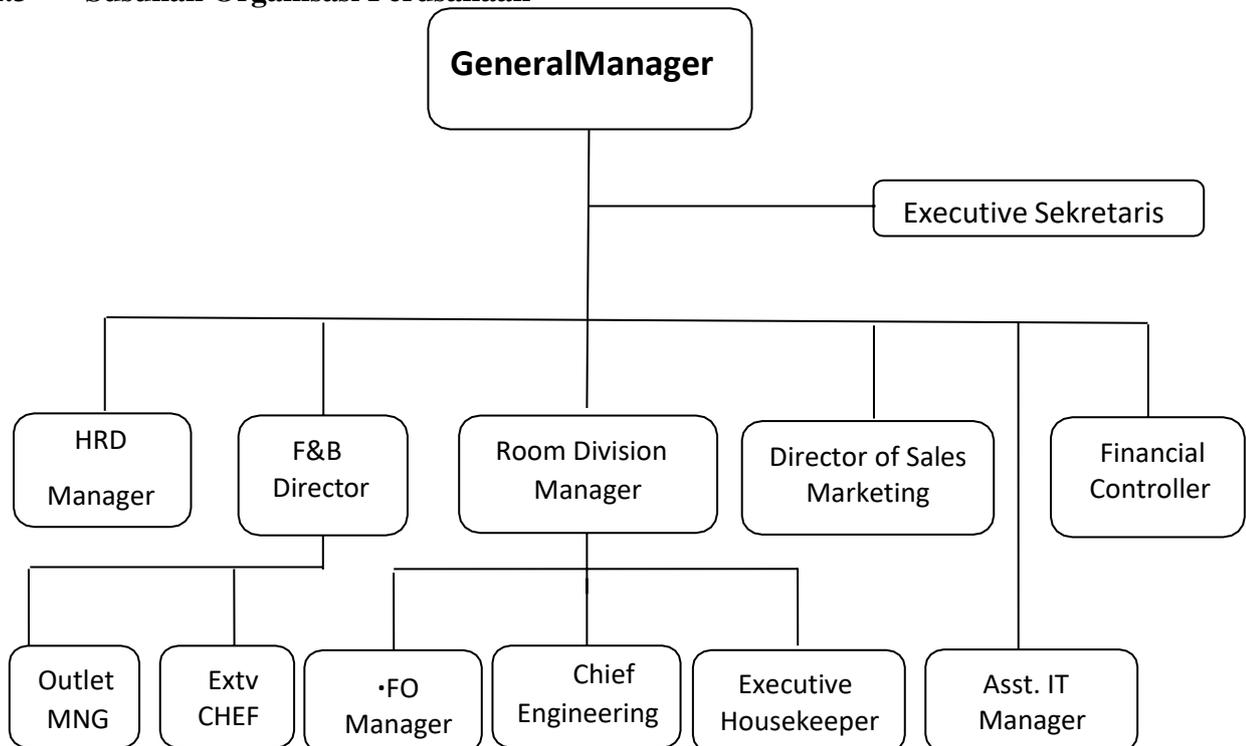
### **2.1.2 Misi Perusahaan**

1. *“We are treating our guests and each other with mutual respect”*  
(Kami saling menghormati baik kepada para tamu maupun sesama karyawan).
2. *“We commit on uncompromising levels of grooming, cleanliness and on time performance which is the responsibility of each employe”*

- a. Kami berkomitmen untuk memelihara tingkat kerapihan penampilan, kebersihan dan kinerja tepat.
  - b. Waktu yang merupakan tanggung jawab setiap karyawan.
3. *“We provide the finest personal service for our guests by identifying and recording individual guest preferences”* (Kami memberikan pelayanan personal terbaik bagi para tamu dengan mengidentifikasi dan selalu mengingat preferensi masing-masing tamu).
  4. *“We pride ourselves on our simple, unique, and friendly customer service”* (Kami bangga untuk memberikan pelayanan yang sederhana, unik dan ramah).
  5. *“We empower team work”*. (Kami memanfaatkan dan menggunakan kinerja tim).
  6. *“We are happy to give the best service from the heart”*. (Kami sangat senang untuk memberikan pelayanan terbaik tulus dari hati).
  7. *“We never lose a guest”*. (Kami tidak mau kehilangan tamu).
  8. *“We are the ambassador of our hotel in and outside the workplace”*.
    - a. Kami merupakan duta hotel kami di dalam dan luar tempat kerja.
    - b. *We always speak positively, communicate any concern to the appropriate person* (kami selalu berbicara positif dan mengkomunikasikan sesuatu kepada orang yang tepat).

9. *“We develop right attitude”* (kami mengembangkan sikap yang benar).
  - a. *“We think safety first”* (Kami senantiasa memikirkan keamanan).
  - b. *“We are responsible for creating a safe, secure, and accident free environment for all guest and each other”* (kami bertanggung jawab untuk menciptakan keamanan, keselamatan, dan bebas dari kecelakaan bagi para tamu dan sesama karyawan).
10. *“We are aware of all fire and safety emergency procedures and report any security risk immediately”* (kami mengetahui semua prosedur keselamatan akan kebakaran dan situasi darurat dan segera melaporkan setiap resiko yang berhubungan dengan keamanan).
11. *“We must always change, renew and rejuvenate ourselves otherwise we harden”* Kami harus selalu berubah, memperbarui diri dan meremajakan diri kami, untuk menghindari keadaan yang selalu sama.
12. *“We deliver WOW”* Kami memberikan WOW.
13. *“We smile, we are on stage”* Kami senantiasa tersenyum karena kami berada di panggung.

### 2.3 Susunan Organisasi Perusahaan



Gambar 4 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: Data Diolah, 2023

### 2.4 Kegiatan Operasional Perusahaan

#### 2.4.1 *Receiving*

Proses penerimaan barang yang biasa dikenal dengan istilah *Receiving*.

Kegiatan ini biasanya dilakukan dengan cara menerima barang dan juga mengecek barang apakah sudah sesuai dengan PO (*Purchase Order*) yang diminta dari pihak hotel. *Receiving* adalah bagian dari *finance department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap penerimaan barang di hotel. Dengan kata lain bagian *receiving* menjadi pintu masuk utama barang yang dipesan oleh pihak hotel untuk kemudian di perhatikan kuantitas, kualitas dan juga nominal harga barang apakah sudah sesuai dengan *market list* atau *purchase order*.

Petugas *receiving* hotel memiliki fungsi vital karena diharapkan mampu membatasi tindakan-tindakan yang bisa keluar dari tujuan awal perusahaan, sehingga rencana yang dibuat sejak awal bisa tetap berjalan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Dalam proses pengontrolan ini dibutuhkan ketelitian yang cukup ekstra, karena petugas *receiving* hotel harus bisa terus menerus melakukan perencanaan perbaikan untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan efisien dalam hal pengeluaran hotel.

Untuk bisa mendapatkan hasil maksimal, maka seorang *receiving* hotel tentunya harus menjalankan tugas atau peran dalam pengadaan barang diantaranya:

1. Menerima keseluruhan barang yang tiba di hotel bersama dengan kuitansi/faktur/tanda terima apakah sudah sesuai *purchase order* sebagai acuan.
2. Mengecek dan membandingkan kualitas barang yang diterima sesuai *standart purchase spesification* (SPS).
3. Jika terdapat barang yang tidak memenuhi standar kualitas, bisa dicatat pada memorandum invoice untuk diberitahukan kepada pihak vendor.
4. Memberikan stempel disetiap faktur untuk menandakan bahwa barang sudah diterima sesuai pesanan.

5. Membuat receiving report atas seluruh barang yang tiba di hotel, kemudian memindahkannya ke *daily receiving sheet* untuk di distribusikan ke bagian Cost Control.
6. Meneruskan informasi barang yang sudah datang ke *Storekeepers* agar barang segera dipindahkan ke area *Receiving Clerk*.

Berikut ini beberapa item yang biasa diterima oleh petugas receiving hotel, diantaranya:

1. *Groceries*

- a. Bahan makanan yang tahan lama seperti kopi, gula, tepung, makanan kaleng, dan lain lain.
- b. Bahan makanan yang mudah rusak seperti sayuran, buah-buahan, ikan, daging segar, dan lain lain.

2. Bahan Persediaan dan Asset

3. Prosedur Penerimaan Barang

Ketika pihak hotel menginformasikan ada kebutuhan pengadaan barang, maka ada prosedur yang harus dilajalankan oleh petugas *receiving* seperti :

1. Department purchasing akan melakukan pembelian barang dan memilih *supplier* sesuai dengan Purchase Requisition dan Market List kemudian diproses menjadi *Purchase Order* (PO).
2. Pihak *Supplier* akan mempersiapkan barang sesuai pesanan dan akan segera dikirim ke Hotel.

3. *Purchase Order* yang sudah di proses akan diserahkan ke bagian *Cost Control* untuk diperiksa terkait harga, kualitas, jenis barang.
4. Jika disetujui maka *Purchase Order* akan ditanda tangani dan diserahkan ke bagian *Receiving*.
5. Bagian *Receiving* akan memeriksa *Purchase Order* untuk mengetahui barang apa yang akan dia terima.
6. *Supplier* akan datang ke hotel membawa seluruh barang pesanan dilengkapi dengan faktur yang akan diserahkan ke bagian *receiver*.
7. Apabila terjadi ketidaksesuaian barang, maka *receiver* berhak menolak barang tersebut.
8. Jika barang sudah sesuai dengan *Purchase Order*, seluruh faktur bisa langsung di tanda tangani *receiver* dan distempel untuk kemudian diserahkan ke *supplier* untuk ditukarkan saat kontra bon.
9. Barang yang diterima akan langsung di informasikan ke bagian *kitchen, Store* atau *POMEC*.
10. Kemudian *receiver* akan membuat *receiving report* rangkap 3 yang akan disatukan dengan *Purchase Order* dan faktur.
11. Terakhir *Purchase Order*, Faktur dan *Receiving Report* akan diserahkan ke *Account Payable* untuk diproses sebagai bukti pengakuan hutang usaha.

### 2.4.2 *Storekeeper*

Dalam dunia perhotelan sendiri bagian *store keeper* merupakan salah satu posisi penting karena berkaitan langsung dengan masalah persediaan kebutuhan yang digunakan oleh semua departemen untuk menjalankan pekerjaannya agar mencapai target perusahaan dalam melayani konsumen.

Keberadaan *store keeper* ini bertujuan untuk mencegah terjadinya ketidakpastian terkait mekanisme persediaan. Untuk itulah, sangat penting bagi perusahaan khususnya hotel, dalam memahami manajemen persediaan.

Tidak banyak yang tahu jika masalah persediaan pun juga dibutuhkan manajemen yang baik. Di dalam manajemen persediaan, nantinya diatur strategi untuk mengatur dan menjaga kestabilan persediaan atau stok yang dimiliki oleh sebuah bagian maupun perusahaan.

Di dalam manajemen persediaan, diatur sedemikian rupa bagaimana mendapatkan persediaan barang, menyimpannya hingga nantinya diolah atau digunakan.

Barang yang diatur persediaannya, dapat berupa sebuah bahan baku, bahan penunjang, barang untuk proses bahkan hingga barang jadi.

Ketika stok sangat banyak, imbasnya adalah biaya penyimpanan yang tinggi. Tetapi sebaliknya, saat stok kurang atau menipis, justru akan menghambat kegiatan operasional di hotel atau perusahaan.

Selain itu, salah satu hal yang harus dihadapi adalah ketidakpastian itu sendiri. Banyak kemungkinan terjadinya ketidakpastian terkait stok (persediaan) barang.

Seperti halnya ketidakpastian pasokan dari *supplier*, pengiriman stok barang, waktu pemesanan barang sampai dengan ketidakpastian *demand*.

*Store keeper* menjadi posisi dengan tanggung jawab yang cukup penting. *Store keeper* dituntut mempunyai skill dan pemahaman yang sangat baik dalam hal manajemen persediaan. Berikut hal-hal yang menjadi tugas seorang *store keeper*:

1. Bertanggungjawab terhadap penyimpanan semua pembelian.
2. Mengatur keluarnya permintaan penyimpanan dari departemen yang meminta, sesuai SOP yang ada.
3. Memastikan kualitas barang dari *supplier* sesuai dengan standar yang telah diminta.
4. Menghitung kembali jumlah barang yang diterima sesuai surat perintah pembelian maupun surat jalan.
5. Pengecekan barang sebelum disimpan, jika kemungkinan adanya kerusakan atau cacat.
6. Memeriksa dan memisahkan jumlah barang dengan kualitas yang bagus dan yang mudah rusak.
7. Penyimpanan stok barang sesuai SOP yang ada.
8. Mencatat di kartu persediaan, yaitu barang yang diterima (masuk) dan yang keluar (digunakan).
9. Pemeliharaan keamanan dan kebersihan gudang stok beserta barang-barang yang ada di dalamnya, sesuai SOP.

10. Penjagaan terhadap masa berlaku barang di standar level persediaan, seperti masa berlaku atau *expire date*.
11. Perhitungan ulang secara periodik, pada stok barang di gudang sesuai kartu persediaan.
12. Perhitungan fisik persediaan barang.
13. Saling bekerja sama dengan divisi/bagian penerimaan dan pembelian, di setiap tindak lanjut dari pemesanan barang.
14. Membantu tugas di bagian penerimaan dan perhitungan persediaan bulanan.
15. Membuat permintaan pembelian pemesanan ulang atas barang, seperti SOP persediaan cadangan dan standar minimum prosedur.
16. Konsisten mengimplementasi sistem akunting dan prosedur penyimpanan barang di gudang stok.
17. Selalu menjaga koordinasi dengan Supervisor, terkait persediaan barang.
18. Menjaga hubungan yang baik dengan para *supplier* dengan tetap menjaga nama baik diri sendiri dan hotel atau perusahaan (Fahri Ahmad, 2008).

### **2.4.3 Account Payable (AP)**

*Account payable* adalah sebuah tanggungan utang yang dimiliki oleh perusahaan yang harus dilunasi sebelum jatuh tempo sesuai dengan perjanjian

antara pihak kreditur dengan perusahaan. *Account payable* ini umumnya muncul ketika perusahaan memutuskan untuk membeli kebutuhan secara kredit.

Peran *account payable* sangat penting bagi sebuah perusahaan. Akun ini perlu dicek secara teratur supaya perusahaan mengetahui dan memahami tanggung jawab yang harus diselesaikannya, yaitu membayar dan melunasi sisa utang. Supaya utang tidak menumpuk dan membuat perusahaan mengalami kerugian, sebaiknya utang segera dilunasi ketika barang diterima.

Dalam melakukan pencatatan seorang *account payable* harus dengan teliti, karena jika terjadi kesalahan akan menjadi sangat fatal. Perusahaan juga akan menjadi kerugian dan hubungan kerja sama dengan klien pun menjadi terganggu. Untuk itu seorang *accounting* membutuhkan aplikasi yang mempermudah untuk melakukan pencatatan, seperti yang dipakai di *Harris Hotel and Convention Malang* menggunakan aplikasi VHP (*Visual Hotel Program*).

#### **2.4.4 Tugas Account Payable Staff**

Perusahaan besar, umumnya memiliki staff khusus yang mengelola *account payable staff*. Namun di perusahaan skala kecil, biasanya pekerjaan ini juga dikerjakan oleh akuntan.

Ada pun tugas yang dimiliki oleh staff yang satu ini ada 5 macam, yaitu:

1. Koordinasi dengan bagian *supply chain*

Transaksi pembelian yang dilakukan oleh perusahaan dengan pihak eksternal melibatkan banyak pihak.

Beberapa di antaranya yaitu divisi *sales*, *vendor*, *purchasing*, produksi, dan *warehouse*. Oleh karena itu, seorang staff harus melakukan koordinasi dengan semua pihak tersebut.

Koordinasi perlu dilakukan supaya pembelian yang dilakukan sesuai dengan rencana.

Selain itu, *account payable staff* juga harus memahami siklus *supply chain* supaya dapat memastikan bahwa barang yang dibeli sudah sampai di tujuan dengan selamat.

## 2. Analisis kegiatan pembelian

Transaksi yang dilakukan umumnya sudah dicatat di dalam dokumen-dokumen terkait.

Namun terkadang terdapat kesalahan baik besar atau kecil di dalam dokumen tersebut. Hal ini dirasa sangat wajar karena pekerjaan tersebut dilakukan oleh manusia.

*Account payable staff* harus melakukan pengecekan terhadap semua dokumen supaya tak ada kesalahan yang merugikan banyak pihak.

## 3. Pencatatan kegiatan pembelian

*Staff Account Payable* memiliki tugas ketiga yaitu melakukan pencatatan terhadap semua kegiatan pembelian.

Langkah ini ditujukan sebagai upaya verifikasi apabila ada ketidaksesuaian antara data di dokumen dengan fakta di lapangan.

## 4. Pembayaran pembelian yang sudah di pesan

Setelah pembelian ditetapkan dan disetujui oleh *vendor*, *account payable staff* bertugas untuk melakukan pembayaran. Ada tiga jenis pembayaran yang dapat dipilih, yaitu:

- a. *Cash After Delivery* (CAD), merupakan pembayaran dilakukan ketika semua barang sudah dikirimkan oleh vendor ke perusahaan. Perusahaan membayarnya secara tunai.
- b. *Cash Before Delivery* (CBD), semua pembayaran sudah harus dilunasi oleh perusahaan sebelum vendor mengantarkan barang.
- c. Pembayaran dua tahap, di tahap pertama, perusahaan melalui staff melakukan pembayaran tanda jadi atau *down payment* (DP). Setelah itu, perusahaan kembali melakukan pembayaran hingga lunas.

5. Buat laporan dan neraca pembelian.

Tugas *account payable staff* adalah mencatat dan membuat laporan.

Laporan ini diserahkan kepada atasan, bisa berupa Manajer maupun Supervisor.

Selain tugas-tugas di atas, masih ada beberapa lagi tanggung jawab yang wajib dilaksanakan oleh *account payable staff*, yaitu:

1. Mengawasi dan memastikan bahwa arus kas perusahaan dalam posisi yang normal dan seimbang. Hal ini diwujudkan dengan melaksanakan tugas paling awal tadi, yaitu berkoordinasi dengan seluruh *staff* terkait.

2. Mengarsipkan seluruh dokumen yang terkait dengan pembelian yang dilakukan oleh perusahaan. *Staff* juga perlu melakukan pengecekan terhadap semua arsip.
3. Memastikan bahwa semua aktivitas pembelian yang dilaksanakan oleh perusahaan didokumentasikan dalam bentuk laporan atau catatan.
4. Bertanggung jawab atas pembayaran yang menjadi kewajiban perusahaan. *Account Payable staff* ini pulalah yang melakukan diskusi dan perjanjian dengan vendor untuk menentukan sistem pembayaran yang menguntungkan bagi kedua belah pihak.
5. Membuat laporan pembelian yang sudah dilaksanakan perusahaan dalam periode tertentu yang menjadi pertanggungjawaban seorang staff terhadap supervisor atau manajer. Umumnya, laporan pembelian ini dibuat dalam periode bulanan dan mingguan.

#### **2.4.5 Account Receivable (AR)**

*Account receivable* sangat terkait erat dengan cara penjualan kredit. Menjual secara kredit adalah hal wajar dan membawa beragam keuntungan, misalnya mampu menjual lebih banyak dan menjangkau konsumen lebih luas. Berdasarkan pengertian tersebut, maka tugas *account receivable staff* secara umum adalah memastikan perusahaan menerima pembayaran dari piutang-piutang itu (Spenmo, 2022).

Meski secara hukum pembelian secara kredit harus dilunasi, namun pasti ada satu dan lain alasan yang membuat pembeli atau pelanggan tak melakukannya

atau membayar tapi terlambat. Padahal, pembayaran piutang yang lancar, pada akhirnya, akan menguntungkan perusahaan karena misalnya membuat arus kas berjalan lancar. Itulah alasan mengapa perusahaan membuka lowongan untuk *account receivable staff*.

Agar dapat memahami tugas *account receivable staff* secara utuh, caranya dapat dilakukan dengan mengerti alur piutang dagang sebuah perusahaan dari hulu sampai hilir. Di tiap-tiap alur tersebutlah ada kerja-kerja dan tanggung jawab seorang staf AR. Masing-masing perusahaan biasanya telah memiliki alur atau SOP tersendiri yang bisa jadi berbeda dalam detail tapi secara umum sama.

Secara kronologis, tugas mereka mencakup, tetapi tidak terbatas pada:

1. Mencatat transaksi penjualan

Piutang dagang muncul ketika perusahaan menjual barang secara kredit. Maka tugas *account receivable staff* pertama-tama adalah mencatat semua transaksi tersebut. Semua transaksi pertama-tama dicatat di jurnal. Akun piutang dagang/usaha dicatat di debit sementara penjualan atau sales di kredit dengan nilai yang sama.

2. Menerbitkan dan mengirim *invoice*

Setelah barang dijual secara kredit, maka tugas *account receivable staff* selanjutnya adalah menerbitkan *invoice* atau faktur untuk pembeli. Satu hal penting dalam *invoice*, dalam kaitannya dengan kelancaran pembayaran, adalah waktu jatuh tempo. Tergantung kesepakatan, waktu jatuh tempo bisa 30 hari, 60 hari, atau 90 hari. Yang jelas, seorang staf AR harus tahu waktu jatuh tempo masing-

masing pelanggan. Selain itu, tentu saja staf AR harus bisa menyimpan arsip faktur dengan baik.

### 3. Menagih piutang ke pelanggan

Tugas *account receivable staff* yang satu ini cukup menantang. Ini adalah tentang seni berhubungan dengan pihak lain. Biasanya perusahaan punya kebijakan memberikan diskon bagi mereka yang membayar sebelum tenggat. Tugas *account receivable staff* dalam hal ini adalah mengomunikasikan tentang kebijakan tersebut ke pelanggan/pembeli lewat beragam cara, bisa telepon atau email.

### 4. Mengurusi piutang bermasalah

Terhadap piutang yang pada akhirnya tidak terlunasi setelah jatuh tempo, tugas *account receivable staff* adalah mengirim surat pemberitahuan keterlambatan. *Forbes* merekomendasikan surat tersebut bisa dikirim sehari setelah lewat tanggal jatuh tempo agar pelanggan atau pembeli tahu bahwa mereka sedang diawasi. Selain itu, tugas *account receivable staff* biasanya adalah membuat laporan piutang bermasalah kepada atasan. Tujuannya agar atasan dapat menentukan tindakan apa yang harus dilakukan.

### 5. Merekonsiliasi akun

Tugas *account receivable staff* berikutnya adalah merekonsiliasi antara piutang yang tercatat pada buku besar dan buku besar pembantu—yang mencatat transaksi tertentu secara lebih spesifik. Rekonsiliasi yang dimaksud adalah memastikan posting dan

penyesuaian telah dilakukan dengan benar. Hal ini penting untuk menghasilkan laporan yang andal. Rekonsiliasi ini biasanya di-*review* oleh *finance controller* atau jabatan serupa yang sederajat.

#### 6. Membuat laporan secara berkala

Seluruh piutang tersebut haruslah dibuatkan laporannya yang dilaporkan kepada atasan. Baik nominalnya atau apakah pembayaran lancar atau tidak. Biasanya perusahaan meminta laporan tersebut dalam periode mingguan atau bulanan.

Patut diingat kembali bahwa di atas adalah tugas *account receivable staff*, dalam arti mereka yang berada dalam hierarki terbawah dalam divisi keuangan. Pada dasarnya mereka hanya menjalankan pekerjaan yang sifatnya teknis. Sementara hal lain seperti perencanaan atau evaluasi menjadi tanggung jawab karyawan yang memiliki jabatan lebih tinggi, meski tak menutup kemungkinan staf pun dilibatkan.

Tugas *account receivable staff* yang dijalankan dengan baik akan sangat berpengaruh pada kinerja keuangan perusahaan. Ia sedikit banyak menentukan apakah arus kas lancar atau tersendat. Sebab itu seorang staf AR harus memiliki sejumlah *skill*. Di lowongan pekerjaan biasanya kandidat yang dicari adalah yang terbiasa dengan hal-hal detail dan mampu berkomunikasi dengan baik.

## 2.5 Permasalahan

Selama melakukan kegiatan magang di *Harris Hotel and Convention* Malang, penulis menemukan masalah yang dihadapi sehari-hari. Seperti, pada

bagian Gudang. Seringkali terjadi *miss communication* pada *Cos Control*, *Finance Controller*, dan *Chief Accounting* pada saat pemesanan barang. Seperti, sering terjadinya pemesanan barang yang melebihi kapasitas Gudang.

Dalam pengerjaan, seorang *storekeeper* tidak ada masalah yang dihadapi oleh penulis. Namun, masalah yang biasanya dirasakan saat pemesanan barang (PO). Hal ini dikarenakan terjadi permintaan barang yang terlalu banyak yang diminta oleh seorang *Finance Controller* dan *Chief Accounting*. Sedangkan dalam membantu *Storekeeper*, penulis tidak menemui adanya kesulitan.

Selain itu, penulis juga menemukan masalah kecil, namun juga menjadi fatal jika melakukan kesalahan. Seperti pada bagian *Receiving*, penulis pernah melakukan kelalaian seperti adanya kekeliruan dalam menerima kuantitas barang dan masih belum hapal nama nama dari beberapa materi baik dalam bentuk *Food and Beverage* maupun material.

Pada bagian AP dan AR penulis tidak begitu banyak melakukan tugas, dikarenakan ada pengaruh dari dokumen perusahaan. Sehingga penulis tidak banyak melakukan kesalahan. Pada bagian AP dan AR penulis hanya melakukan pengecekan bahwa apakah mereka sudah melakukan stampel sebagai tanda telah melakukan transaksi dan menginput data dari *Receiving* bahwa bagian *Receiving* sudah melakukan penerimaan barang yang dimana bagian AP harus melakukan transaksi terhadap bagian *Supplier*. Di bagian AR, penulis juga melakukan pengecekan, namun yang dicek penulis adalah apakah sudah sesuai nominal yang dibayarkan klien/*Customer* dengan nominal yang ada di data.

**BAB II**